

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah suatu fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara menyeluruh, seperti pelayanan preventif, kuratif, promotif, dan rehabilitatif yang tersedia dalam bentuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah RI, 2021). Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan, memberikan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, serta penelitian dan pengembangan teknologi bidang kesehatan. Menurut Depkes RI (2009) setiap rumah sakit di Indonesia wajib menyelenggarakan rekam medis.

Rekam medis merupakan dokumen yang memberikan informasi tentang identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan yang diterima, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang diawali dengan masuknya pasien ke rumah sakit, dilanjutkan dengan pencatatan data medis pasien selama pasien mendapatkan pelayanan medis disana, kemudian berlanjut pada penyiapan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk mengakomodasi permintaan dari pasien atau kebutuhan lainnya (Depkes RI, 1997). Salah satu penilaian mutu rekam medis yang harus selalu diperhatikan rumah sakit yaitu waktu penyediaan rekam medis rawat jalan (Kemenkes RI, 2008).

Akses terhadap pelayanan yang ditentukan oleh waktu penyediaan rekam medis pasien merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan (Simanjuntak, 2016). Lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), *tangible* (bukti fisik). Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap oleh petugas diukur dengan seberapa cepat waktu tunggu pasien untuk mendaftar, mendapat pemeriksaan tidak lebih dari satu jam, serta ketanggapan petugas administrasi dalam melakukan penyediaan rekam medis

rawat jalan (Taekab *et al.*, 2019). Kurangnya waktu yang diperlukan untuk penyediaan berkas rekam medis merupakan indikasi pelayanan rekam medis yang baik dan berkualitas. Pasien akan menerima pelayanan lebih cepat jika berkas rekam medis dikirimkan lebih cepat (Aprilia *et al.*, 2020).

Waktu penyediaan rekam medis di rawat jalan adalah waktu yang dibutuhkan petugas untuk menyediakan rekam medis mulai dari pasien mendaftar sampai rekam medis ditemukan lalu disediakan oleh petugas pada poliklinik yang dituju (Kemenkes RI, 2008). Standar waktu penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan yang bertujuan tergambarnya kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah  $\leq 10$  menit. Setiap rumah sakit tentunya harus berpegang pada standar pelayanan minimal yang berlaku saat ini dan harus mempunyai dari sumber daya dan sarana prasarana yang memadai pada pelayanan rawat jalan dan kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya (Ulfa, 2017). Dikutip dari berbagai penelitian terhadap Rumah Sakit mengenai lamanya waktu tunggu pendaftaran salah satunya adalah RSUD Panembahan Senopati Bantul. Rumah sakit ini memiliki rata – rata waktu penyediaan rekam medis adalah 18,74 menit (Pamungkas, 2017). Waktu penyediaan berkas rekam medis rawat jalan pada RSAL DR. Ramelan Surabaya juga dikategorikan lambat, rata-rata waktu penyediaannya yaitu 20 menit dari pencarian berkas hingga berkas sampai ke poliklinik yang dituju (Aliefia *et al.*, 2020).

Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Jember. Rumah sakit ini merupakan institusi kesehatan dibawah Dankesyah 05.04.03 Malang. Tanggung jawab utama Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada dalam melaksanakan tugasnya adalah memberikan pelayanan dan dukungan medis kepada anggota TNI atau PNS, keluarganya, dan masyarakat umum. Rumah sakit ini menawarkan berbagai perawatan yang dapat membantu kesembuhan pasien, termasuk ruang gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, pemeriksaan penunjang laboratorium, *CT scan*, dan layanan lainnya. Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada masih ditemukan masalah dalam segi pelayanan, salah satunya yaitu terkait lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yang masih melebihi standar pelayanan

minimal waktu penyediaan dokumen rekam medik rawat jalan yaitu  $\leq 10$  menit. Berdasarkan studi literatur dan studi pendahuluan, rumah sakit ini masih belum pernah dilakukan penelitian tentang analisis faktor yang menyebabkan lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan April 2022 di unit pendaftaran rawat jalan dan unit rekam medis Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember, dengan melakukan observasi pada pasien yang berkunjung serta wawancara kepada petugas rekam medis dikatakan bahwa pada bagian TPPRJ terdapat 3 petugas yang harus melayani rata – rata 100-110 pasien setiap harinya. Berdasarkan data primer Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember diperoleh jumlah kunjungan rata –rata pasien rawat jalan yang berobat antara bulan Januari hingga Mei 2022 berjumlah 3.284 pasien. Poli mata dan poli onkologi merupakan dua poli rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember yang banyak dikunjungi pasien. Dengan banyaknya kunjungan pasien maka akan timbul keinginan akan pelayanan rekam medis yang efektif dan cepat untuk mencegah waktu tunggu yang lama saat memberikan rekam medis untuk pasien rawat jalan (Roviq *et al.*, 2020).

Kebijakan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan pada Rumah Sakit Baladhika Husada Jember yang dijadikan acuan oleh petugas adalah kurang dari sama dengan 10 menit, tetapi masih ditemukan lama waktu penyediaan rekam medis rawat jalan yang berkunjung melebihi standar pelayanan minimal yang ada, hal tersebut diduga oleh beberapa faktor saat wawancara dengan petugas rekam medis diantaranya belum ada SOP khusus untuk pendaftaran dan penyediaan dokumen rekam medis, ruangan filing dengan TPPRJ letaknya terpisah untuk ruangan filing berada di lantai 1 sedangkan TPPRJ berada di lantai 2 sehingga petugas distribusi memerlukan waktu yang lama untuk menyediakan rekam medis, serta terdapat rekam medis yang *missfile* karena petugas poliklinik tidak mengembalikan tepat waktu di ruang *filling* sehingga petugas perlu mencari ke ruangan poli terlebih dahulu dan menyebabkan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan menjadi lama. Dengan tidak adanya standar baku atau SOP yang ditetapkan pada setiap unit, akan mempersulit petugas rekam medis dalam

pelaksanaan pengelolaan rekam medis karena petugas akan kebingungan terhadap pekerjaan yang harus dilakukan (Kamil *et al.*, 2021). Survei pendahuluan yang dilakukan peneliti bulan April 2022, didapatkan data *respon time* penyediaan rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember yang mendukung uraian permasalahan diatas tergambar pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 *Respon Time* Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Bulan April 2022 di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember

Px Ke-	Jenis Pasien	Total Lama Waktu Penyediaan Rekam Medis (Menit)
1	Lama	52, 91
2	Lama	75, 51
3	Baru	68, 98
4	Lama	55, 46
5	Lama	27, 8
6	Lama	8, 83
7	Baru	109, 71
8	Baru	113, 43
9	Lama	23, 26
10	Baru	31,52
<b>Rata - Rata</b>		<b>56, 7</b>

Sumber: data sekunder Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata – rata lama waktu penyediaan rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember adalah 56, 7 menit. Lama waktu tunggu tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan oleh Kemenkes RI (2008) yaitu waktu tunggu penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan  $\leq 10$  menit. Waktu penyediaan rekam medis terlama yaitu 109, 71 menit. Hal ini tentunya sangat berdampak pada mutu pelayanan rekam medis Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Sesuai dengan penelitian Susilawati dan Gunawan (2022) bahwa pelayanan rekam medis yang bermutu tinggi terbukti dari pelayanan yang ramah, cepat dan nyaman. Dampak lain apabila pelayanan waktu penyediaan rekam medis rawat jalan lama yaitu dapat berpengaruh pada kepuasan pasien yang mengeluh untuk menunggu proses kegiatan mendaftar di TPPRJ sehingga membuat citra rumah sakit menjadi buruk (Kuntoadi dan Adiprana, 2017). Pasien

akan menganggap pelayanan kesehatan buruk apabila sakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional (Wijono, 1999). Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Fitri dan Hidayati (2021) bahwa pelayanan pendaftaran yang lama dan antrian loket yang terlalu panjang dapat menyebabkan tidak efektifnya pelayanan kesehatan. Selain tidak efektif, hal tersebut juga akan membuat pasien tidak nyaman.

Beberapa penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dapat dikaitkan dengan elemen - elemen unsur manajemen 7M (Aprilia *et al.*, 2020). Agar manajemen rekam medis berjalan dengan baik dan lancar maka dalam proses penyediaan rekam medis rawat jalan diperlukan unsur – unsur yang penting dalam manajemen. Penyediaan rekam medis rawat jalan merupakan bentuk dari sebuah pengelolaan manajemen yang termasuk pada bagian standar pelayanan minimal rumah sakit (Asriati *et al.*, 2022). Menurut Gaspersz (2007) masalah yang selalu terjadi bersumber dari elemen – elemen proses 7M, yaitu *Man, Material, Machine, Method, Money, Media,* dan *Motivation.*

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan petugas *filling* dan petugas TPPRJ di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember, diketahui bahwa pengetahuan perawat yang masih kurang mengenai standar waktu pengembalian rekam medis ke ruang *filling* 1 x 24 jam sehingga dapat terjadi *missfile* diruang *filling* dan petugas perlu membutuhkan waktu yang lama untuk mencari berkas ke poli, permasalahan ini termasuk kedalam unsur *man*. Hal ini sejalan dengan penelitian Aprilia *et al.* (2020) bahwa kurangnya pengetahuan mengenai waktu penyediaan dokumen rekam medis berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien. Belum adanya SOP khusus terkait penyediaan rekam medis rawat jalan, sehingga petugas tidak memiliki panduan dalam menyediakan rekam medis masalah ini sehingga dapat dikaitkan dengan unsur *method*. Tidak adanya SOP menyebabkan keterlambatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan karena petugas tidak mengetahui terkait ketentuan dalam pelayanan tersebut (Aprilia *et al.*, 2020). Kondisi ruangan *filling* rekam medis yang sempit serta letaknya tidak strategis dengan TPPRJ yang cukup jauh sehingga membuat

penyediaan rekam medis rawat jalan menjadi lama, permasalahan ini termasuk dalam unsur *media*. Hal ini sejalan dengan penelitian Aprilia *et al.* (2020) bahwa kondisi ruangan yang sempit, penuh dengan tumpukan berkas dapat mempersulit petugas dalam melaksanakan tugasnya sehingga pelayanan pasien secara maksimal akan terhambat.

Berdasarkan uraian permasalahan maka harus ada solusi untuk mengurangi lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember. Peneliti akan menggunakan prioritas masalah penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan menggunakan metode USG (*urgency, seriousness, dan growth*) dan menyusun upaya rekomendasi perbaikan masalah menggunakan *Brainstorming*. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Faktor Penyebab Lamanya Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember dengan elemen unsur manajemen 7M menurut Gaspersz (2007) yaitu *Man, Material, Machine, Method, Money, Media, dan Motivation*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini mempunyai rumusan masalah sebagai berikut: Apa faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Man* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

2. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Method* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
3. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Material* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
4. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Machine* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
5. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Money* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
6. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Media* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
7. Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan berdasarkan unsur *Motivation* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.
8. Menentukan prioritas masalah terkait lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember menggunakan metode USG.
9. Menyusun upaya rekomendasi perbaikan masalah lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan dengan metode *Brainstorming* di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan :

##### 1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan saran serta pertimbangan bagi pihak rumah sakit mengenai analisis lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

#### 1.4.2 Bagi Peneliti

Peneliti dapat meningkatkan wawasan, pengetahuan serta mengimplementasikan ilmu yang diperoleh tentang faktor penyebab lamanya waktu penyediaan rekam medis rawat jalan.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan acuan pengembangan pengetahuan dalam proses pendidikan di masa mendatang khususnya bidang ilmu manajemen informasi kesehatan.